

1 ANMELDUNG UND BEDIENUNG KUNDENPORTAL

Das Kundenportal für das Ticketsystem der Robotron Datenbank Software GmbH gibt unseren Kunden die Möglichkeit, schnell und effektiv Tickets, zum Beispiel für Anforderungen und Störungen, zu eröffnen und diese während der Bearbeitung einsehen zu können. Dadurch sind sie immer über den aktuellen Stand der Ticketbearbeitung informiert.

Das Kundenportal ermöglicht dem Kunden ebenfalls, zusätzliche Informationen wie zum Beispiel Logfiles oder Screenshots zur Fehlerbeschreibung anzufügen und stellt auf Wunsch sowohl ein Dateiaustausch und ein FAQ für häufig auftretende Probleme und passende Workarounds zur Verfügung.

1.1 Link zum Kundenportal des ROBOTRON-Ticketsystems

Das Kundenportal des Robotron Ticketsystems ist über folgenden Link erreichbar:

<https://servicedesk.robotron.de>

1.2 Login im Kundenportal des ROBOTRON-Ticketsystems

1.2.1 Erstanmeldung

Für die Erstanmeldung am ROBOTRON Ticketsystem ist kein Initialpasswort erforderlich.

Für das Ticketsystem berechnigte Benutzer sind als Kundenbenutzer mit einem Benutzernamen und einer gültigen E-Mail-Adresse im Ticketsystem angelegt.

Im Anmeldefenster ohne weitere Eingabe auf **Passwort verloren?** Klicken



Im folgenden Eingabefenster den Benutzernamen eintragen und Neues Passwort anfordern.

Das neue Passwort wird an die im Ticketsystem für den Benutzernamen hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet.



robotron TICKETSYSTEM

Willkommen bei KIX

Neues Passwort anfordern

Benutzername

Neues Passwort anfordern

Ein neues Passwort wird an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

1.2.2 Reguläre Anmeldung

Die regulären Anmeldungen erfolgen analog der Erstanmeldung, jedoch mit der Eingabe von Benutzername und Passwort.

1.3 Das Kundenportal des Robotron-Ticketsystems

Das Kundenportal bietet eine Vorlagen zum schnellen Erstellen einer Meldung an das System, eine Übersicht über alle vom angemeldeten Benutzer eröffneten Tickets, eine FAQ-Funktion und einen token- basierten Dateiaustausch.

1.3.1 Ticketvorlagen

Der Reiter **Ticketvorlagen** ist eine Übersicht aller für den Kunden verfügbaren Vorlagen zum Erstellen eines Ticket im Kundenportal.

Es gibt drei Gruppen von Vorlagen, die je nach vereinbarten Services zur Verfügung stehen:

- Änderungsanforderungen, für Veränderungen an einer bestehenden Leistung.
- Störungsmeldungen, zur Melden einer Störung und Eröffnen eines INCIDENTS
- Bedarfsanforderungen, für Bestellungen im Rahmen vereinbarter Leistungen

1.3.2 Tickets

Der Reiter **Tickets** gibt dem Benutzer eine Übersicht über seine eröffneten Tickets und deren Bearbeitungsstand.

Über ein Drop-Down kann ein **Neues Ticket** eröffnet werden (alternativ zur Möglichkeit in den Ticketvorlagen).

Meine Tickets ist eine Übersicht der eigenen Tickets und kann nach **Alle**, **Offen** und **Geschlossen** weiter gefiltert werden.

Suche ermöglicht eine detaillierte Suche innerhalb der eigenen Tickets.

1.3.3 FAQ

Das FAQ bietet mit dem FAQ-Explorer die Möglichkeit in hinterlegten Artikeln und Kategorien nach Antworten auf häufig auftretende Fragen zu suchen.

1.3.4 Dateiaustausch

Der Dateiaustausch ist eine token- gesicherte Übermittlung von Dateien möglich.

1.4 Erstellen eines Tickets

Im ROBOTRON Ticketsystem kann über das Kundenportal einfach und schnell eine Störungsmeldung oder ein anderes Ticket eröffnet werden.

Dies erfolgt entweder über **Ticketvorlagen -> Störungsmeldungen** oder über **Tickets -> Neues Ticket**.

In beiden Fällen ist eine Störungsmeldung folgendermaßen aufgebaut:

1.4.1 Betreff:

Dies ist ein Pflichtfeld (daher mit * gekennzeichnet) und die Überschrift der Meldung. Zur schnelleren Bearbeitung des Tickets ist es sinnvoll in dieser Kerninformationen (Art der Störung, Account, Produkt, System...) mit einzutragen.

1.4.2 Gesprächsleitfaden:

Hier wird der verwendete Gesprächsleitfaden angezeigt. Dieser bestimmt die Art und Weise der abgefragten Informationen-

Während in einer Ticketvorlage der Gesprächsleitfaden fest mit der Vorlage verbunden ist kann bei der Erstellung eines Neuen Tickets ohne Verwendung der Ticketvorlagen hier unter Umständen eine Vorlage gewählt werden.

1.4.3 Text:

Ein Freitextfeld, in dem die im Betreff zusammengefasste Störungsmeldung detailliert beschrieben werden kann.

1.4.4 Anlage:

Hier können analog einer Anlage in einem E-Mail-Programm Dateien wie Logfiles und Screenshots an ein Ticket gehen werden.

1.4.5 Priorität:

Legt die Priorität der Störung fest.

1.5 Übersicht über die eigenen Tickets

Über den Reiter Tickets -> Meine Tickets erhält man eine Übersicht aller Tickets, die der angemeldete Benutzer eröffnet hat.

Die Übersicht ist tabellarisch und nach Ticketnummer, Betreff (fett geschrieben), eingetragener Text bei Erstellung des Tickets, meist die Fehlerbeschreibung (mit einem – vom Betreff getrennt), der aktuelle Status des Tickets und die das Alter des Tickets aufgezeigt. Mit einem Mouseover über das Ticketalter wird das Erstellungsdatum angezeigt,

ein Klick auf das Ticket öffnet die Ticketansicht und ermöglicht es über den unten angezeigten Antwort-Button, dem Ticket neue Informationen, zum Beispiel eine Antwort auf eine Frage oder nachgereichte Informationen zur Störung, einzugeben.

Die Antwortmaske folgt schematisch der oben beschriebenen Maske bei der Ticketerstellung.